



Carta dei Servizi di Grandi Stazioni S.p.A.
Edizione 2006

Indice

1. PRESENTAZIONE.....	4
2. I DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
2.1 PRINCIPALI ISPIRATORI	5
2.1.1 Eguaglianza ed Imparzialità.....	5
2.1.2 Continuità.....	5
2.1.3 Partecipazione.....	5
2.1.4 Efficienza ed Efficacia	6
2.1.5 Libertà di scelta.....	6
2.2 TIPOLOGIA DELLA CLIENTELA.....	6
3. GRANDI STAZIONI E IL MONDO FS.....	8
3.1 IL PROGETTO.....	8
3.2 NASCITA DELLA SOCIETÀ.....	9
3.3 MISSIONE DI GRANDI STAZIONI.....	10
3.4 ESPERIENZE INTERNAZIONALI.....	10
4. LA CUSTOMER SATISFACTION 2005.....	12
4.1 INTRODUZIONE ALLA CUSTOMER 2005	12
4.2 METODOLOGIA	13
4.3 IL CAMPIONE.....	13
4.4 IL GIUDIZIO COMPLESSIVO A ROMA TERMINI	14
4.5 TABELLA DI ANALISI DEI RISULTATI DI CUSTOMER SATISFACTION 2005 ROMA TERMINI (CONFRONTO 2004)	14
4.6 IL GIUDIZIO COMPLESSIVO NELLE RESTANTI 12 STAZIONI DEL NETWORK	16
4.7 TABELLE DI ANALISI DEI RISULTATI DI CUSTOMER SATISFACTION 2005 DELLE RESTANTI STAZIONI DEL NETWORK	17
4.7.1 Tabella riepilogativa delle 12 stazioni per Area di Intervista(Item)	17
4.7.2 Tabella riepilogativa della media di gradimento delle restanti 12 stazioni ...	18
5. IL NOSTRO MODELLO GESTIONALE.....	19
5.1 SICUREZZA.....	19
5.1.1 Vigilanza e controllo.....	19
5.1.2 La Control Room	19
5.2 PULIZIA	20
5.2.1 Nuovo modello di erogazione.....	20
5.2.2 Requisiti e controlli	22
5.3 COMFORT DI STAZIONE	22
5.3.1 Impianti Fissi Speciali (ascensori, scale mobili, tapis roulant, montascale) ...	23
5.3.2 Bagni di stazione.....	24
5.3.3 Illuminazione.....	24
5.3.4 Carrelli Self Service	25
5.3.5 Deposito Bagagli.....	26
5.4 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	27
5.5 SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI	27
5.5.1 Criteri di progettazione.....	27
5.5.2 Rinnovo del sistema di piste tattili.	27
5.6 SERVIZI AGGIUNTIVI/OFFERTA COMMERCIALE	28
5.7 IL PROGETTO ALTA VELOCITÀ NELLE STAZIONI	29
5.8 INTEGRAZIONE MODALE.....	30
5.9 INFORMAZIONE DI CANTIERE.	30
5.9.1 Comunicazione all'interno della stazione:	30

5.9.2	Comunicazione all'esterno della stazione:	31
5.10	IL SISTEMA DELLE RELAZIONI CON LA CLIENTELA	31
5.10.1	Reclami.....	31
5.10.2	Link Utili	32
6.	OBIETTIVI ED IMPEGNI	33
6.1	ARTICOLAZIONE.....	33
6.2	ROMA TERMINI	35
6.2.1	Tabella Livelli di Servizio Promessi.....	35
6.2.2	Tabella Livelli di Servizio Offerti.....	36
6.2.3	Tabella Offerta Commerciale	36
6.3	LE ALTRE GRANDI STAZIONI	37
6.3.1	Tabella Livelli di Servizio Promessi.....	37
6.3.2	Tabella Offerta Commerciale	38
6.4	LIVELLI DI QUALITÀ PERCEPITA	41
7.	ASSOCIAZIONI CHE DIALOGANO CON IL GRUPPO FERROVIE DELLO STATO	42
7.1	ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ED ORGANIZZAZIONI AMBIENTALISTE	42
7.2	ASSOCIAZIONI DISABILI	44

1. *Presentazione.*

Il 2006 è per Grandi Stazioni l'anno dei grandi impegni con l'avvio dei cantieri di riqualificazione di Milano C.le, Torino Porta Nuova e Napoli C.le e l'apertura dei cantieri delle restanti stazioni del network.

L'anno in corso segna quindi il primo grande passo per la esportazione del modello funzionale sperimentato con enorme successo a Roma Termini.

L'incoraggiamento più grande per affrontare questi difficili impegni, ancora una volta, giunge dai risultati di indagine della Customer Satisfaction 2005 ampliate all'intero network delle Grandi Stazioni.

Questi risultati evidenziano un crescente apprezzamento dei nostri servizi su Roma Termini, e forniscono un primo elemento di larga intesa sui livelli di servizio che ci impegneremo a far crescere nelle stazioni del futuro.

E' il modo più trasparente per cogliere da subito le esigenze dei nostri Clienti prima, durante e dopo la riqualificazione degli spazi e dei servizi di queste grandi infrastrutture cittadine.

Questo importante contributo all'immagine del Gruppo FS, che passa attraverso un modello gestionale efficace ed innovativo, incontra con questa Carta dei Servizi 2006 i destinatari del nostro grande lavoro, i Clienti delle Stazioni.

La consueta trasparenza che caratterizza la esposizione di obiettivi e di risultati di Grandi Stazioni mi rende orgoglioso di presentare questa quinta edizione, un altro passo verso una tradizione di servizi e di efficienza.

Enrico Aliotti
Amministratore Delegato
Grandi Stazioni S.p.A.



2. I destinatari della Carta dei Servizi

2.1 Principi ispiratori

La Carta dei Servizi di Grandi Stazioni S.p.A. è sviluppata in conformità alle indicazioni contenute nella c.d. “*Carta della Mobilità*” del settore dei trasporti (Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30/12/1998).

Queste indicazioni trovano attuazione nei seguenti principi che hanno ispirato l’elaborazione del presente documento:

2.1.1 Eguaglianza ed Imparzialità.

Più specificatamente intese come garanzia di:

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità alle infrastrutture di trasporto degli anziani e delle persone invalide attraverso la progressiva adozione d’iniziative adeguate;
- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

2.1.2 Continuità.

Più specificatamente intesa come garanzia di:

- servizi continui e regolari;
- servizi sostitutivi, in caso di necessità;
- definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione – preventiva e tempestiva – dei programmi di servizi minimi da garantire).

2.1.3 Partecipazione.

Più specificatamente intesa come garanzia di:

- partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso.

2.1.4 Efficienza ed Efficacia

Più specificatamente intese come garanzia di:

- adozione delle misure necessarie a migliorare l'efficienza dei Complessi Immobiliari.

2.1.5 Libertà di scelta.

Più specificatamente intesa come garanzia del:

- diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la più ampia libertà di scelta di servizi.

2.2 Tipologia della Clientela

La Carta dei Servizi, si rivolge a tutti coloro che, a vario titolo e con diverse esigenze, transitano per gli spazi affidati a Grandi Stazioni. A tutti va offerto uno standard di Qualità sempre più elevato e il più possibile vicino alle esigenze e alle aspettative delle varie categorie.

Il traffico di stazione del network delle c.d. grandi stazioni è scomponibile in due principali tipologie di clienti: viaggiatori e frequentatori.

- Per **viaggiatori** si intendono coloro che accedono in stazione, per usufruire dei servizi di trasporto ferroviario, sia regionale, sia di lunga percorrenza.
- Per **frequentatori** si intendono tutti coloro che si recano in stazione per motivi diversi da quelli connessi al servizio di trasporto ferroviario.

Annualmente nei complessi gestiti da Grandi Stazioni si registrano circa 600 milioni di passaggi, per il 56% di questi si tratta di viaggiatori, mentre per il restante 44% di frequentatori.

Proprio per individuare le specifiche esigenze di cui è portatrice questa clientela così eterogenea, Grandi Stazioni effettua specifiche analisi di *Customer Satisfaction*, sulla base delle quali provvede a modulare la propria Carta dei Servizi e gli impegni gestionali ad essa connessi.

La Carta dei Servizi di Grandi Stazioni costituisce dunque un impegno nei confronti di tutti gli utilizzatori, a qualunque titolo, delle stazioni.

Particolare attenzione viene rivolta a viaggiatori disabili nei confronti dei quali verranno predisposte con la riqualificazione delle Grandi Stazioni tutte le agevolazioni necessarie, per garantire la piena mobilità (ascensori attrezzati, piste tattili e mappe tattili).

3. Grandi Stazioni e il mondo FS

3.1 Il progetto.

Le stazioni svolgono da sempre un ruolo fondamentale nell'economia di un viaggio, è proprio dal momento dell'ingresso in stazione, infatti, che il viaggiatore inizia a percepire il livello di Qualità offerto complessivamente dal servizio di trasporto.

La stazione ha una natura bivalente, al momento della partenza accoglie il passeggero nel mondo del trasporto ferroviario, al momento dell'arrivo lo introduce nel cuore della vita cittadina. E' al contempo una sorta di grande biglietto da visita del trasporto su rotaia e di moderna porta di accesso alla metropoli.

La consapevolezza di questo fattore ha spinto il Gruppo Ferrovie dello Stato ad intraprendere un progetto volto al recupero architettonico e funzionale dei maggiori scali ferroviari italiani. Con il termine Grandi Stazioni, infatti, s'intendono quegli impianti ferroviari inseriti nel cuore dei centri storici delle maggiori città italiane, caratterizzati spesso da notevoli livelli di pregio architettonico, che svolgono un ruolo di fondamentale importanza all'interno del sistema di mobilità nazionale, regionale e cittadino.

Il Gruppo Ferrovie dello Stato pertanto ha intrapreso un'operazione di ammodernamento e di recupero di questi complessi architettonici, volto a renderli uno dei cuori pulsanti della vita cittadina, riqualificandone gli spazi in funzione delle complesse esigenze dei viaggiatori ma anche dei cittadini che proprio in stazione possono trovare risposta a molti loro bisogni d'acquisto e di servizi. Scopo precipuo del progetto è per l'appunto quello di conseguire una diversificazione dell'offerta dei servizi di stazione: non solo treni, dunque, ma anche negozi, boutique, librerie, ristoranti e bar, centri riunione, servizi di ogni genere per trasformare in luoghi sicuri, confortevoli, adatti agli incontri e allo shopping ambienti oggi poco utilizzati dal punto di vista commerciale e della vivibilità.

Quando nella Carta dei Servizi si parla di Stazione, insomma, si intende un luogo pubblico di scambio, di commercio e di socializzazione. Una sorta di moderna piazza della città e contemporaneamente “prima porta” e “biglietto da visita” della città stessa. Un luogo in cui convivono servizi ferroviari, di pubblica utilità, sociosanitari e di pubblica sicurezza, servizi di ristoro ed esercizi commerciali. Centri di grande valore architettonico, ma anche culturale ed artistico, dove si organizzano mostre d’arte, rassegne fotografiche, spettacoli ed eventi. Nodi intermodali strategici, attorno e dentro i quali si concentrano grandi flussi di cittadini e di viaggiatori.

3.2 Nascita della Società

Proprio per conseguire i risultati sopra menzionati il Gruppo Ferrovie dello Stato ha costituito nel 1998 la Grandi Stazioni S.p.A. con l’obiettivo di riqualificare e gestire i 13 maggiori scali ferroviari italiani:

- Genova Brignole,
- Genova Piazza Principe,
- Torino Porta Nuova,
- Milano Centrale,
- Verona Porta Nuova,
- Venezia Mestre
- Venezia Santa Lucia,
- Bologna Centrale,
- Firenze Santa Maria Novella,
- Roma Termini,
- Bari Centrale,
- Napoli Centrale,
- Palermo Centrale.

Il Network delle Grandi Stazioni rappresenta i maggiori Terminali Viaggiatori del trasporto ferroviario attraverso il quale transitano oltre il 30% del traffico totale di viaggiatori, con oltre 600 milioni di frequentatori l’anno.

L’operazione, iniziata con il progetto pilota di Roma Termini, ha dato risultati assai incoraggianti, tanto che dal febbraio 2000 parte del pacchetto azionario

è stata venduta ad un pool di investitori privati. Attualmente pertanto Grandi Stazioni S.p.A. risulta essere:

- controllata al 60% da Ferrovie dello Stato S.p.A.;
- partecipata al 40% da EuroStazioni S.p.A., di cui fanno parte a loro volta:
 - Edizione Holding S.p.A., Gruppo Benetton 31,67%;
 - Vianini Lavori, Gruppo Caltagirone 31,67%
 - Pirelli & C. Real Estate S.p.A. , Gruppo Pirelli 31,67%;
 - SnCF Participations S.A., Société Nationale des Chemins de Fer 5%.

3.3 Missione di Grandi Stazioni

La "missione" specifica di Grandi Stazioni all'interno del Gruppo FS è quella di riqualificare, organizzare e gestire le principali stazioni italiane, in particolare attraverso la creazione di nuovi spazi commerciali e di servizi per il pubblico. In estrema sintesi il suo ruolo è quello di:

- standardizzare ed ottimizzare i servizi connessi al trasporto e quelli destinati ai cittadini, esaltando la funzione prioritaria di nodo trasportistico;
- armonizzare l'arredo e l'immagine dei complessi;
- promuovere l'intera area di stazione;
- migliorare la redditività dei Complessi Immobiliari, al fine anche di migliorare la Qualità del servizio.

Grandi Stazioni, dunque, opera, da una parte, per migliorare la Qualità dei servizi per i viaggiatori, ottimizzando l'accessibilità e la fruibilità del servizio di trasporto ferroviario, dall'altra, per far emergere il valore intrinseco dei complessi di stazione, razionalizzandone la gestione economica.

3.4 Esperienze Internazionali

Nel novembre 2002, Grandi Stazioni ha esteso il proprio impegno oltre i confini nazionali, aggiudicandosi la gara indetta dalle ferrovie ceche Ceské

Dràhy, costituendo successivamente la società “Grandi Stazioni Česká Republika” per la riqualificazione e gestione trentennale di Praga Centrale e delle due principali stazioni della Boemia, Karlovy Vary e Mariánské Lázně. Un passo importante che, a fronte di un investimento di oltre 26 milioni di Euro, segna l’avvio di un processo di sviluppo destinato ad esportare il modello di gestione ad altre realtà internazionali.

4. *La Customer Satisfaction 2005*

4.1 *Introduzione alla Customer 2005*

L'indagine commissionata da **Grandi Stazioni**, per l'anno 2005 è stata fortemente caratterizzata da elementi di innovazione che hanno permesso una più ampia valutazione degli indici di gradimento finora registrati nella stazione Termini.

Nell'anno 2005 per la prima volta sono state svolte le indagini di Customer Satisfaction anche nelle restanti 12 stazioni del Network.

I risultati delle indagini di Roma Termini hanno evidenziato un livello di gradimento ancora una volta in crescita, soprattutto per gli indicatori connessi alla Offerta Commerciale della stazione.

Nelle restanti stazioni, evidenziano un livello di gradimento mediamente sufficiente ed evidenziano per la prima volta le cosiddette "Aree di consolidamento" ovvero quelle categorie di servizi/aree di intervento su cui rivolgere maggiori impegni volti a migliorare il livello di qualità percepita dalla Clientela.

La scelta di ampliare la gamma delle rilevazioni di Customer anche alle stazioni in corso di riqualificazione è stata dettata dalle seguenti esigenze:

- Necessità di acquisire una misurazione dei livelli di qualità percepita dalla clientela durante la fase di riqualificazione delle stazioni al fine di comprendere le reali aspettative dei viaggiatori nella difficile realtà dei Complessi Immobiliari in corso di restyling.
- Necessità di confrontare, con il giudizio finale della Clientela di stazione, i risultati provenienti dagli indicatori di Qualità dei Servizi erogati sull'intero Network.
- Comprendere la misura dei fattori che alterano la percezione della Qualità erogata da Grandi Stazioni confrontando i risultati ottenuti con il modello di Roma Termini, che rappresenta il modello di riferimento per l'erogazione dei servizi.

- Necessità di disporre di un'analisi consolidata al momento del completamento dei lavori di riqualificazione delle restanti 12 stazioni del network.

4.2 Metodologia

La metodologia utilizzata presenta le seguenti caratteristiche:

- **1.000 interviste dirette** ai clienti in transito all'interno delle 13 stazioni del Network per un totale di **13.000 interviste**.
- **2 diversi momenti di rilevazione** scelti sulla base dell'andamento dei flussi di viaggiatori (un periodo di maggior traffico ferroviario e un periodo di medio traffico)
- **Selezione casuale dei clienti intervistati**. La decisione di non suddividere il campione forzatamente in misura paritaria tra viaggiatori e frequentatori, come gli scorsi anni, in cui veniva monitorata esclusivamente la stazione di Roma Termini, è legata al fatto che necessariamente nelle stazioni ancora non riqualificate quote maggiori di frequentatori fossero interessate prevalentemente alla fruizione dei servizi e degli aspetti più propriamente ferroviari.
- Particolare attenzione è stata prestata a distribuire le interviste fra le fasce orarie della giornata e i differenti ambienti di stazione, così da costruire un campione di persone adeguatamente rappresentativo della realtà e che avesse fruito dei vari ambienti-servizi delle stazioni.

4.3 Il campione

La clientela intervistata risulta così caratterizzata:

- 72% viaggiatori e 28% frequentatori per altri motivi
- 53% uomini
- 45% tra i 20 e i 34 anni di età e il 27% tra i 35-49 anni
- 51% diplomati e 26% laureati
- 35% impiegati e 25% studenti

4.4 Il giudizio complessivo a Roma Termini

Il secondo anno di indagini ha reso possibile l'avvio di un processo di tracking per Roma Termini e l'individuazione di parametri di partenza per le altre 12 stazioni del Gruppo.

I risultati di Roma Termini, già positivi lo scorso anno, possono essere iscritti nel solco del costante e continuo miglioramento degli standard introdotto dal restyling e dal "nuovo concept" di stazione, infatti la quota di intervistati soddisfatti (ovvero che avessero espresso giudizi compresi fra 6 e 9) è superiore al 94%. Le performance registrano incrementi diffusi in tutte le aree d'indagine con particolare evidenza nei servizi igienici (74% di soddisfatti, + 12% rispetto al 2004) e nei servizi all'utente (88,7%, +10% rispetto al 2004); i punti di forza dello scalo romano si confermano essere gli aspetti relativi all'offerta commerciale (95%), l'informazione-segnaletica di stazione (91%), e il comfort degli ambienti (88,5%). Aspetto critico resta la scarsità di posti auto, elemento cronico delle città italiane ed a fronte del quale Grandi Stazioni sta realizzando specifici interventi per l'ampliamento di questa offerta.

4.5 Tabella di Analisi dei risultati di Customer Satisfaction 2005 Roma Termini (Confronto 2004)

ITEM	2004	2005
	% Clienti Soddisfatti 2004	% Clienti Soddisfatti 2005
Carrelli per il trasporto dei bagagli	60,6	66,4
Ascensori, scale mobili e tapis roulants	83,5	88,5
Percorsi di passaggio utenti	87,7	86,2
Collegamenti tra la stazione e i mezzi pubblici	88,3	84,3
Disponibilità di posti auto	40,8	30,6
Livello della mobilità in generale	81,2	84,6
Illuminazione degli ambienti	93	90,4
Aerazione degli ambienti	85,3	79,1
Temperatura degli ambienti	78,1	72,6
Rumorosità degli ambienti	63,9	82,7
Gestione delle aree di cantiere	74,9	84,6
Pulizia aree comuni	80,3	87,3
Comfort degli ambienti d'attesa	N.R.	66,6
Comfort degli spazi in generale	87,3	88,5

ITEM	2004	2005
	% Clienti Soddisfatti 2004	% Clienti Soddisfatti 2005
Punti informativi	84	88,9
Segnaletica servizi primari	84,4	90,8
Segnaletica servizi commerciali	89,5	92
Segnaletica struttura e gestione aree cantiere	N.R.	88,9
Informazione/segnaletica in generale	88,9	91,1
Servizi bancari	87,6	92,4
Servizi turistici	84,6	92,2
Servizi per i disabili	61,4	68,9
Deposito bagagli	65,7	85,8
Livello dei servizi in generale	78,3	88,7
Allestimento/ambientazione degli spazi	93,1	93,5
Posizionamento degli esercizi commerciali	92,1	96,6
Diversificazine/tipologia dell'offerta commerciale	89,6	91,3
Qualità dell'offerta commerciale	90	92,1
Diversificazione/tipologia dei servizi ristorativi	84,8	92,4
Qualità dell'offerta ristorativa	81,2	92,7
Livello dell'offerta commerciale in generale	90,7	95
Ubicazione servizi igienici	53,7	68,8
Pulizia servizi igienici	68,1	73,8
Reperibilità materiale igienico	67,9	73,5
Numero servizi igienici	N.R.	71,4
Servizi igienici in generale	62,6	74
Sicurezza personale	81,6	84,4
Sicurezza patrimoniale	76,9	82,8
Presenza di addetti alla sorveglianza	79,1	82,4
Livello della sicurezza in generale	81,4	83,8
Livello di soddisfazione complessivo sulla Stazione Termini	91,9	94,4

4.6 Il giudizio complessivo nelle restanti 12 stazioni del Network

Per quel che concerne le valutazioni della soddisfazione relativamente agli altri 12 scali ferroviari la situazione è ovviamente assai diversa. Nel tentativo di sintetizzare al massimo l'enorme mole di informazioni raccolte sono stati utilizzati due criteri:

Il primo criterio di sintesi permette di porre in evidenza le valutazioni complessive degli utenti rispetto ai vari aspetti indagati.

In questo caso dalle analisi dei singoli fattori emerge:

- un'alta quota (14 su 32) di item giudicati in termini positivi (almeno il 60% di utenti soddisfatti sul totale del campione). Trovano collocazione in questa area di forza aspetti relativi all'offerta commerciale, alla mobilità ed ai servizi all'utente;
- una serie di Item nella fascia compresa tra il 50% ed il 60% di soddisfazione degli utenti si trovano 13 item (aspetti del comfort e della sicurezza ma anche dell'offerta commerciale).
- Il gruppo delle aree di criticità dove il livello di soddisfazione degli utenti su questi fattori è al di sotto del 50%. Sono aspetti relativi soprattutto ai servizi igienici (4 su 5) e rappresentano i punti di carenza nel sistema complessivo dell'accoglienza in stazione o della raggiungibilità con automobile.

Il secondo criterio consiste nel confrontare le performance conseguite da ciascuno scalo rispetto alla media aggregata degli altri 12. In questo caso emerge:

- un primo gruppo di stazioni (Verona Porta Nuova, Venezia Santa Lucia, Torino Porta Nuova e Milano Centrale) che raggiungono soglie di soddisfazione elevate e costantemente al di sopra delle medie;

- un secondo gruppo di stazioni (Napoli, Palermo, Firenze S. M. Novella, Genova Principe e Genova Brignole) che evidenziano aree di consolidamento.

4.7 Tabelle di Analisi dei risultati di Customer Satisfaction 2005 delle restanti stazioni del Network

4.7.1 Tabella riepilogativa delle 12 stazioni per Area di Intervista(Item)

ITEM	2005
	% Clienti Soddisfatti
Carrelli per il trasporto dei bagagli	60,9
Ascensori, scale mobili e tapis roulants	51,4
Percorsi di passaggio utenti	68,6
Collegamenti tra la stazione e i mezzi pubblici	71,7
Disponibilità di posti auto	40,6
Livello della mobilità in generale	55,9
Illuminazione degli ambienti	61,9
Aerazione degli ambienti	56,3
Temperatura degli ambienti	52
Rumorosità degli ambienti	53,3
Gestione delle aree di cantiere	55,7
Pulizia aree comuni	48,5
Comfort degli ambienti d'attesa	49,6
Comfort degli spazi in generale	53,9
Punti informativi	N.R.
Segnaletica servizi primari	66,8
Segnaletica servizi commerciali	71,3
Segnaletica struttura e gestione aree cantiere	65,9
Informazione/segnaletica in generale	68,6
Servizi bancari	67,1
Servizi turistici	64,5
Servizi per i disabili	49,3
Deposito bagagli	64,6
Livello dei servizi in generale	60,9

ITEM	2005
	% Clienti Soddisfatti
Allestimento/ambientazione degli spazi	65,9
Posizionamento degli esercizi commerciali	67,5
Diversificazione/tipologia dell'offerta commerciale	57,9
Qualità dell'offerta commerciale	55,6
Diversificazione/tipologia dei servizi ristorativi	57,4
Qualità dell'offerta ristorativa	55,7
Livello dell'offerta commerciale in generale	58,9
Ubicazione servizi igienici	41,6
Pulizia servizi igienici	37,4
Reperibilità materiale igienico	36,2
Numero servizi igienici	41,4
Servizi igienici in generale	35,4
Sicurezza personale	56,7
Sicurezza patrimoniale	53,1
Presenza di addetti alla sorveglianza	56,8
Livello della sicurezza in generale	54,7
Livello di soddisfazione complessivo sulle restanti Stazioni	53,9

4.7.2 Tabella riepilogativa della media di gradimento delle restanti 12 stazioni

Stazione	Livello di soddisfazione complessivo sulla Stazione (% di clienti soddisfatti)
Palermo	39,9
Bari	66,8
Napoli	38,9
firenze	45,8
Bologna	59,6
Venezia s	75,3
Venezia m	65,8
Verona	64,4
Milano	64,4
Torino	59,7
Genova p	36,8
Genova B	27,8

5. *Il nostro modello gestionale*

5.1 *Sicurezza*

5.1.1 *Vigilanza e controllo*

Il pesante intervento di riqualificazione strutturale e funzionale che negli ultimi anni ha riguardato il complesso immobiliare di **Roma Termini**, ha consentito il recupero alla piena vivibilità della Stazione, attribuendole un nuovo ruolo nella geografia socio-economica della città; il consolidamento di questa realtà è ora il nuovo obiettivo. La stazione ferroviaria è da sempre luogo socialmente problematico; se gli interventi di cui sopra, hanno costituito la condizione imprescindibile per la riqualificazione ambientale del complesso, rimane necessario mantenere e ove è possibile migliorare le misure di vigilanza e controllo dell'area, avendo come ulteriore obiettivo che la clientela, oltre ad essere sicura, **si senta al sicuro**. Proprio per conseguire tali risultati Grandi Stazioni fornisce un importante supporto tecnico ed operativo alle Forze dell'Ordine.

5.1.2 *La Control Room*

Fermo restando le competenze degli Enti istituzionalmente preposti alla sicurezza, e quindi nello specifico della Polizia Ferroviaria, il progetto Grandi Stazioni prevede la realizzazione di un sistema integrato d'impianti antintrusione, controllo accessi, antincendio e videosorveglianza, e l'impiego della vigilanza privata, al fine di incrementare gli standard di sicurezza ambientale e strutturale dei complessi immobiliari di stazione.

La gestione dei sistemi è supervisionata in una control room che garantisce nelle 24 ore l'attivazione delle misure opportune mediante il coinvolgimento delle strutture di volta in volta interessate.

La stessa control room interagisce direttamente, per quanto di competenza, con le Sala Operativa della Polizia Ferroviaria, al fine di assicurare la gestione

della sicurezza in stazione in maniera coordinata e tempestiva rispetto ad ogni esigenza o necessità.

Detta organizzazione è ormai pienamente operativa presso la stazione di Roma Termini, Napoli, Bari e Palermo, ed è in via di progressiva estensione sulle altre stazioni del network, dove, contestualmente all'avanzamento dei lavori di riqualificazione vengono realizzati gli impianti in parola.

Nelle more degli interventi definitivi, sono stati realizzati provvisori interventi di ripristino e adeguamento sugli impianti di videosorveglianza delle stazioni di Torino, Milano, Genova B e PP, Bologna, Firenze.

5.2 Pulizia

5.2.1 Nuovo modello di erogazione

Quello della pulizia è oggettivamente un fattore di grande delicatezza nelle stazioni, le quali hanno caratteristiche che le distinguono da tutti i grandi spazi ad esse assimilabili. Le stazioni, infatti, a differenza degli aeroporti, sono collocate al centro della città e facilmente accessibili, mentre in confronto ai centri commerciali, sono luoghi aperti a milioni di passaggi annui.

Garantire la pulizia di questi ambienti richiede dunque un impegno costante. Per questa ragione, dal 2001 è stato introdotto un nuovo elemento di Qualità: la pulizia continuativa degli spazi pubblici ad altissima frequentazione, idealmente identificabili con tutta l'area di stazione fino alle testate dei binari.

Nel corso dell'anno 2005 è stato progettato un **nuovo modello di erogazione del servizio di pulizia** dell'intero network Grandi Stazioni che, a seguito di inevitabili ritardi causati dalle complesse procedure di aggiudicazione dell'appalto, è entrato in vigore nel mese di maggio '06.

Detto modello introduce degli elementi innovativi riassumibili nei seguenti punti:

- ampliamento delle precedenti tipologie di pulizia, con la predisposizione di interventi specifici che tengano conto dell'utilizzo degli ambienti da parte della Clientela e dei loro indici di frequentazione;

- implementazione degli interventi volti alla “disinfezione” degli ambienti di stazione più sensibili, quali ad. es., oltre i servizi igienici, anche le Sale Eurostar, le Sale d’Attesa, le Sale Viaggiatori, le sedute presenti sui marciapiedi di stazione e, più in generale, tutte le superfici che sono a diretto contatto con la cute;
- efficientamento degli interventi di “disinfestazione” e “derattizzazione”, con una più articolata e stringente strategia di lotta alla popolazione murina ed infestante, realizzata con la predisposizione di specifici programmi di lavoro diretti a colpire i diversi “infestanti bersaglio”.
Questi programmi, inoltre, saranno soggetti a continuo monitoraggio ed adeguamento;
- analisi delle “Customer Satisfaction” condotte sulla qualità del servizio erogato, al fine di orientare lo stesso alle effettive esigenze della Clientela.

In particolare il nuovo modello di organizzazione delle pulizie prevede che su ciascuna area di stazione , ed in base ad una pianificazione delle attività calibrata in base alle esigenze specifiche di ciascuna stazione, siano svolte le seguenti attività di pulizia:

- **STANDARD AVVIO GIORNATA:** consistente in interventi da effettuarsi prevalentemente nella fascia notturna, finalizzati al quotidiano ripristino degli standard qualitativi;
- **PASSAGGIO ORARIO:** consistente in interventi di pulizia tesi a ripristinare gli standard qualitativi di avvio giornata, ovvero in interventi specialistici su aree di vaste dimensioni;
- **RIPASSO:** consistente in interventi di pulizia specialistici su oggetti determinati;
- **PULIZIA DI PRESIDIO:** consistente in interventi di pulizia da effettuarsi prevalentemente nella fascia diurna, finalizzati al mantenimento, nell’arco della giornata, degli standard qualitativi prescritti.

- **RADICALE:** consistente in interventi di pulizia capillare, da effettuarsi con cadenza mensile, tesi al mantenimento dello standard originario degli ambienti di stazione.

La combinazione di queste cinque categorie di interventi sono tali da assicurare gli obiettivi di qualità attesi.

5.2.2 Requisiti e controlli

Per ciascuna tipologia di pulizia sono stati fissati specifici requisiti di qualità che costituiscono l'obiettivo delle prestazioni dell'Appaltatore.

Le attività dell'Appaltatore, inoltre, sono sottoposte ad uno specifico regime di controlli, condotti in base alle procedure suggerite dalle più recenti normative europee UNI EN in materia, finalizzati ad accertare:

- la corretta esecuzione delle prestazioni – (Controllo delle prestazioni);
- il rispetto dei procedimenti finalizzati all'esecuzione delle prestazioni-(Controllo di processo);
- la qualità dei macchinari;
- la qualità ed efficienza delle attrezzature, delle componenti soggette ad usura di macchine, dei detergenti ecc...;
- le procedure e modalità di controllo dell'Appaltatore.

Infine Grandi Stazioni prevede di effettuare delle specifiche indagini di "Customer Satisfaction" dedicate interamente all'attività di pulizia, allo scopo di valutare l'efficacia delle azioni programmate nei confronti della Clientela di stazione e di apportare le necessarie modifiche alla pianificazione del servizio.

5.3 Comfort di stazione

Per Roma Termini Grandi Stazioni ha applicato un modello volto al superamento del tradizionale concetto che vedeva il comfort di stazione limitato alla sala d'attesa. Il processo di riqualificazione, sfruttando a pieno le potenzialità degli spazi aperti al pubblico, compatibilmente con il rispetto delle strutture architettoniche preesistenti, consente ora di vivere l'intera stazione come un ambiente confortevole, con ampia offerta di servizi

secondari: dalla ristorazione, alle librerie, dai musei agli internet point, ai negozi di abbigliamento. Le stesse linee guida saranno alla base dei futuri processi di riqualificazione architettonica e funzionale delle altre dodici stazioni.

In particolare tra gli elementi che contribuiscono ad elevare il livello di comfort della stazione si segnalano i seguenti fattori della Qualità.

5.3.1 Impianti Fissi Speciali (ascensori, scale mobili, tapis roulant, montascale)

Per le manutenzioni degli impianti fissi speciali¹ (scale mobili, ascensori, tapis roulant, ecc...) è attivo dal 2001 un **contratto nazionale** volto alla graduale introduzione di un nuovo modello gestionale basato su interventi di manutenzione preventiva, finalizzati a ridurre l'incidenza degli interventi "a guasto".

Il nuovo modello di espletamento del servizio prevede:

- La presenza sul territorio nazionale di un unico interlocutore per la manutenzione, per una migliore gestione del patrimonio tecnologico/impiantistico.
- L'istituzione di un Call Center operativo su base nazionale 24h/giorno accessibile tramite un numero verde.
- L'attivazione del programma di manutenzione preventiva.
- Presidio continuativo di 24h/giorno per ogni stazione del network.
- Informatizzazione dei processi.

Per il corrente anno è prevista per la stazione di Roma Termini la sperimentazione di un modello di GLOBAL SERVICE, al fine di testare la percorribilità di soluzioni innovative nell'ambito dei servizi di Pulizie e Manutenzione che incrementino la qualità dei servizi erogati alla Clientela.

¹ Quando nelle tabelle degli indicatori di Qualità si riportano i dati relativi agli impianti fissi speciali i valori indicati sono quelli relativi agli impianti ad uso dei viaggiatori e frequentatori della stazione (restano esclusi invece quelli a servizio di uffici, condomini, uffici sanitari, ecc.)

5.3.2 *Bagni di stazione*

Un'altra novità connessa alla riqualificazione funzionale degli spazi di stazione è stata la trasformazione dei bagni della stazione di **Roma Termini** da semplice servizio ad utility. Questi spazi sono ora costantemente presidiati e per accedervi si paga una piccola somma (70 centesimi²) in cambio della quale si ottiene:

- una pulizia costante e continuativa degli ambienti, ora decisamente accessibili;
- una sorveglianza continua e un ambiente sicuro.

La trasformazione dei servizi igienici in utility è stata estesa dal 2003 anche presso le grandi stazioni di **Torino PN**, **Milano C.le**, **Verona P.N.**, **Venezia S. Lucia**, **Firenze S.M.N.**, **Bari C.le**, **Palermo C.le**.

Nel 2006 anche la stazione di **Bologna C.le** sarà interessata da interventi di riqualificazione dei servizi igienici e dal passaggio in utility.

Grandi Stazioni inoltre sta gradualmente introducendo un sistema di accesso automatizzato ai servizi igienici basato su tornelli meccanici.

Stazione	Prezzo *2
	(Euro)
Torino P.N.	0,7
Milano C.le	0,7
Verona P.N.	0,7
Venezia S. Lucia	0,7
Firenze S.M.N.	0,7
Roma Termini	0,7
Bologna C.le	0,7
Bari C.le	1,0
Palermo C.le.	1,0

5.3.3 *Illuminazione*

Altro elemento immediatamente riscontrabile a **Roma Termini** è l'aumento dell'illuminazione. Gli impianti di illuminazione, infatti, sono stati incrementati

² Il prezzo indicato può essere soggetto a variazioni.

nel numero e adeguati alle esigenze di una sempre più piena utilizzazione di tutti gli spazi di stazione.

Con gli interventi di riqualificazione funzionale si procederà ad implementare i sistemi illuminanti delle restanti stazioni del network.

5.3.4 Carrelli Self Service

Un elemento molto importante per chi si muove in stazione è rappresentato dalla disponibilità dei carrellini self service. Questo servizio è previsto nelle stazioni di testa del nostro network: **Palermo Centrale, Napoli Centrale, Roma Termini, Firenze SMN, Venezia S. Lucia, Verona PN, Milano Centrale e Torino PN.**

Il servizio è orientato a soddisfare la clientela di stazione nel momento in cui si forma la domanda di carrellini self-service.

Nel corso dell'anno 2006 sarà attivato un nuovo modello di gestione del servizio che prevede:

- **Rinnovo/reintegro del "parco" carrellini.**

Nelle stazioni di Roma, Milano, Torino, Firenze e Venezia Santa Lucia saranno a disposizione della clientela dei nuovi carrellini "modello aeroporto" dotati di un sistema di blocco elettromagnetico delle ruote al fine di limitare il fenomeno della distrazione dei carrellini. Nelle stazioni di Palermo e Verona saranno reintegrate le quantità di carrellini "modello base".

- **Offerta per la clientela dei treni in arrivo.** Questa tipologia prevede per ogni treno in arrivo la messa a disposizione dei carrellini presso un unico punto di raccolta per ciascun marciapiede di binario.

- **Offerta per la clientela in partenza.** Questa tipologia prevede la messa a disposizione di carrellini, con frequenze da 15 a 60 minuti a seconda della stazione, presso i punti di raccolta dislocati agli ingressi di stazione.

Per la stazione di Roma Termini è stato condotto nel 2005 uno specifico test per introdurre la informatizzazione del modello di gestione del servizio, al fine di ottimizzare ulteriormente l'esecuzione delle attività di recupero e

dislocazione dei carrellini nei punti di raccolta previsti. Nel corso del 2006 verrà valutata l'opportunità di avviare la concerta sperimentazione del modello per le definitive determinazioni circa l'introduzione del medesimo.

Anche queste attività sono soggette a Controllo delle prestazioni e a Controllo di processo.

5.3.5 Deposito Bagagli

Con il nuovo **contratto nazionale** per la gestione dei depositi bagagli si è proceduto a fissare specifici requisiti di per la qualità delle prestazioni;

In particolare sono stati fissati:

- tempi massimi di attesa per le attività di consegna e ritiro dei bagagli;
- la presenza di personale con conoscenza della lingua inglese nelle stazioni con maggiori presenze di turisti;
- modalità di pagamento più moderne (bancomat, carta di credito ecc...).

Anche queste prestazioni sono sottoposte ad uno specifico regime di controlli finalizzati ad accertare la loro corretta esecuzione (Controllo delle prestazioni) ed il rispetto dei procedimenti finalizzati all'esecuzione delle prestazioni (Controllo di processo).

A Roma Termini Grandi Stazioni ha avviato dal 2005 la sperimentazione del controllo dei bagagli in fase di accettazione mediante l'installazione di apparecchiature di tipo radiogeno (modello aeroportuale).

Questa scelta ha permesso di ridurre fortemente i tempi di attesa nella fase di controllo e di garantire un maggiore livello di sicurezza personale all'atto del deposito.

La sperimentazione verrà estesa a breve al deposito della stazione di Milano C.le.

Per tutti i depositi bagagli del network è in corso di sostituzione il sistema di software ed hardware per la gestione informatizzata dei colli depositati, volto ad agevolare l'intera gamma di operazioni connesse al deposito ed alla riconsegna dei colli da parte degli operatori incaricati.

5.4 Informazioni alla clientela

In un ambiente estremamente dinamico come quello di una stazione la segnaletica fissa e variabile costituisce un elemento di servizio fondamentale. Deve essere visibile, chiara e soprattutto collocata nei punti giusti

Per la segnaletica di stazione, Grandi Stazioni ha costituito un gruppo di studio che ha predisposto un manuale che costituisce lo standard di riferimento adottato da tutto il Gruppo Ferrovie dello Stato.

La scelta, che sarà quindi trasferita anche nelle altre stazioni, ha portato presso lo scalo di Roma Termini all'adozione di una segnaletica internazionale di alta leggibilità.

5.5 Servizi per viaggiatori disabili

5.5.1 Criteri di progettazione.

Per realizzare la massima accessibilità della stazione, Grandi Stazioni ha stabilito un tavolo di confronto con le Associazioni dei disabili, da cui è scaturito un apposito documento "Criteri di progettazione", che sono stati adottati in tutti i progetti relativi agli interventi da attuare nelle stazioni affidate alla propria gestione.

Uno degli impegni principali di Grandi Stazioni S.p.A. è proprio quello di rendere la stazione un luogo aperto a tutti, trasformando gli spazi aperti al pubblico in luoghi che garantiscano la piena accessibilità e mobilità a chi anche momentaneamente abbia un impedimento fisico.

5.5.2 Rinnovo del sistema di piste tattili.

Recentemente Grandi Stazioni ha provveduto a rinnovare la zona della Testata Binari di Roma Termini. In occasione di questi lavori si è proceduto alla sostituzione delle piste tattili in gomma, con l'impiego speciali mattonelle, che hanno consentito l'inserimento dei percorsi per i disabili visivi all'interno della pavimentazione. Quest'iniziativa ha consentito di migliorare la manutenzione dei percorsi tattili, ottimizzandone la fruizione da parte della clientela.

Nell'ambito degli interventi di realizzazione del sistema Alta Velocità presso Roma Termini, Grandi Stazioni ha proceduto ad applicare questa scelta progettuale ed operativa anche per i marciapiedi interbinari, di recente riqualificazione.

Inoltre sono state sostituite le piste tattili del binario 24 che collegano la testata binari di Roma Termini ai marciapiedi 25-28 (Stazione Laziali).

Successivamente, man mano che si procederà alla sistemazione delle pavimentazioni dei vari marciapiedi, si adotteranno analoghe soluzioni.

5.6 Servizi aggiuntivi/Offerta Commerciale

Le moderne stazioni ferroviarie italiane ed estere, stanno diventando dei veri e propri poli di servizio multifunzionali, perfettamente connessi ed integrati con i centri urbani, pensati per accontentare sia gli utenti del treno sia i cittadini. Come tali, pertanto, sono destinate a prevedere un'offerta sempre più ricca e diversificata di servizi, in grado di soddisfare anche la clientela più critica ed esigente. E' questa, da sempre, "la filosofia" imprenditoriale di Grandi Stazioni S.p.A. Il cliente è centrale nella strategia dell'azienda che continua ad ampliare e diversificare l'offerta di tipo commerciale e di servizi all'interno dei propri impianti.

A Roma Termini è attivo un moderno e funzionale Ufficio Postale, per soddisfare le esigenze di chi in stazione cerca moderne ed efficienti strutture di servizio. Sono altresì presenti un centro medico diagnostico, inserito nel circuito del S.S.N., un modernissimo Centro Fitness, un Grande Magazzino e diversi Mega Store di brand internazionali. E' presente uno spazio espositivo che accoglie mostre di primissimo piano e di rilievo internazionale.

Alla fine del 2006, grazie alla riqualificazione dell'edificio laterale di Via Marsala, verranno inaugurati un nuovo ufficio postale, un centro assicurativo, un supermercato ed un ufficio dedicato alla clientela che intende usufruire dei servizi di mobilità da e per **l'aeroporto di Ciampino**, dotato anche di postazioni internet per l'acquisto on line di biglietti aerei.

Questa ulteriore gamma di attività contribuirà al miglioramento della offerta di servizi e di "integrazione modale" di Roma Termini.

La stessa politica di miglioramento e diversificazione è portata avanti anche nella ristorazione, con la continua inaugurazione di nuovi punti di ristoro.

L'offerta ristorativi è stata recentemente diversificata con l'apertura di nuovi punti di ristoro multietnici.

La stazione, pertanto, pur conservando intatta la propria anima di luogo di interscambio trasportistico e di crocevia di culture, si è riqualificata, trasformata.

Oggi la stazione è un punto di incontro accogliente, e un centro per gli acquisti, e per il disbrigo di pratiche legate ai servizi, nonché uno spazio dedicato all'arte.

5.7 Il progetto Alta Velocità nelle stazioni

Il progetto dell'Alta Velocità, nell'ambito delle stazioni del network Grandi Stazioni , ha visto importanti lavori di adeguamento dedicati alla Clientela di Trenitalia che sceglie questo esclusivo standard di viaggio.

Sono state sviluppate le seguenti linee progettuali volte ad assicurare alla Clientela dell'A.V. il massimo comfort di viaggio anche nella stazione.

In particolare nelle stazioni di Roma, Milano, Torino e Napoli si è proceduto a:

- Riqualificare i marciapiedi dei binari di arrivo/partenza dei Nuovi Treni Eurostar che sono dotati di nuova segnaletica, di pavimentazione rialzata per favorire l'ingresso/uscita dalle carrozze, di segnaletica calpestabile a rilievo per garantire la fruibilità alla clientela non vedente.
- Allestire confortevoli sale di attesa dedicate alla Clientela dell'alta velocità (c.d. Sale Lunge AV).
- Dotare la stazione di punti di riferimento e di informazione interattiva sul traffico ferroviario e sugli orari dei treni mediante monitor touch screen

5.8 Integrazione modale

Un altro elemento fondamentale della Qualità dei servizi di stazione è rappresentato dalla cd. *“intermodalità.”* Con tale termine si indica la capacità della stazione di fungere da *“terminal”*, da nodo di interscambio tra più modalità di trasporto. Non solo trasporto ferroviario in senso stretto, ma anche metropolitane, autolinee, parcheggi auto, collegamenti aeroportuali, taxi, ecc...

La prossima apertura del centro di servizi dedicato ai clienti da e per l'aeroporto di Ciampino consentirà di raggiungere un ulteriore importante traguardo nell'ambito della intermodalità della stazione Termini.

5.9 Informazione di cantiere.

Nell'ambito del programma di riqualificazione funzionale del proprio network Grandi Stazioni S.p.A. sta attuando un'accurata strategia di comunicazione volta alla totale attenzione verso le necessità della clientela avvalendosi della grande esperienza acquisita durante la riqualificazione della stazione Termini. Questa strategia ha permesso di focalizzare accuratamente sensazioni, impressioni ed aspettative del grande pubblico, consentendo la messa a punto degli strumenti più idonei per una efficace risposta alle necessità di viaggiatori e cittadini e con l'obiettivo finale di ridurre al minimo i disagi provocati dai cantieri.

Gli strumenti utilizzati per divulgare le informazioni, sono quindi veicolati sia da mezzi interni sia da mezzi esterni alla stazione.

5.9.1 Comunicazione all'interno della stazione:

Per questa tipologia, è stata adottata una segnaletica dedicata, volta a guidare letteralmente la clientela nei nuovi percorsi che variano spesso a causa delle lavorazioni.

Non a caso, la difficoltà di attivare il programma di riqualificazione funzionale delle stazioni ferroviarie, è caratterizzata dalla necessità di garantire sempre l'esercizio di tutti i servizi di stazione, in sostanza: le stazioni non saranno mai chiuse per lavori.

Così, nell'ottica di rimanere "aperti per lavori", è stata avviata una informazione di cantiere che ha l'obiettivo di ridurre al minimo la percezione degli inevitabili disagi provocati dalle lavorazioni in corso, comunicando tempestivamente tutti i cambiamenti ed i fastidi che questi possono provocare attraverso totem segnaletici, volantini, sito internet, ma anche utilizzando le palizzate del cantiere che, completamente coperte, creano una "fascia blu" di divulgazione, composta da elementi grafici modulari che riportano tutte le informazioni sulla storia, sul progetto, sui restauri, sulle metodologie di intervento e sullo stato di avanzamento dei lavori.

5.9.2 Comunicazione all'esterno della stazione:

Per questa tipologia, sono stati individuati per raggiungere in modo capillare ed attento ogni singolo cittadino e per questo ci si avvale di annunci stampa, lettere informative "door to door", spot radiofonici, brochure, pieghevoli informativi, sito web, partecipazione a fiere ed eventi, video e ricostruzioni virtuali del progetto.

Inoltre, per coinvolgere ancora di più il pubblico in queste particolari fasi, si stanno organizzando anche nelle aree cantierizzate, eventi e manifestazioni di intrattenimento, installazioni d'arte, mostre fotografiche, eventi musicali, reading letterari, spettacoli e visite guidate per cittadini e scuole.

5.10 Il sistema delle relazioni con la clientela

5.10.1 Reclami

Durante il 2006 saranno monitorate puntualmente sia la fenomenologia dei reclami relativi ai servizi di competenza di Grandi Stazioni, sia i tempi medi di risposta, che dovranno risultare inferiori a trenta giorni.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami potranno essere inviati al seguente indirizzo:

GRANDI STAZIONI S.p.A.

C.R.M. – Customer Relationship Management

Via G. Giolitti, 34 - 00185 Roma

fax 06 4823915

e-mail: info@grandistazioni.it

5.10.2 Link Utili

Ulteriori informazioni sul pianeta Grandi Stazioni sono disponibili anche sul sito www.grandistazioni.it e sui siti dedicati alle stazioni che ne compongono il network:

www.baricentrale.it

www.bolognacentrale.it

www.firenzemarianovella.it

www.genovabrignole.it

www.genovapiazzaprincipe.it

www.milanocentrale.it

www.napolipiazzagaribaldi.it

www.palermocentrale.it

www.romatermini.it

www.torinoportanuova.it

www.veneziamestre.it

www.veneziasantalucia.it

www.veronaportanuova.it

All'interno dei suddetti siti è possibile ricavare informazioni circa le attività che riguardano la riqualificazione del network Grandi Stazioni.

Per la stazione di Milano, è stato elaborato anche un sito dedicato alla riqualificazione per avvicinare ulteriormente la Clientela alle variazioni e alle modifiche del lay-out dei servizi ed al seguente indirizzo:

www.cantieremilanocentrale.it

6. *Obiettivi ed impegni*

6.1 *Articolazione*

Gli indicatori di Qualità sono stati modulati in due distinte sezioni, che riflettono l'articolazione gestionale del network delle Grandi Stazioni.

La prima si riferisce alla sola Stazione di **Roma Termini**; questo impianto, vede ormai completati gli interventi di riqualificazione, ciò ha reso possibile strutturare e diversificare l'offerta dei servizi di stazione, secondo quello che ormai rappresenta una sorta di modello gestionale per il resto del network. I fattori della Qualità individuati per la stazione di Roma Termini sono rappresentati da:

- la sicurezza;
- la pulizia;
- il comfort di stazione;
- le informazioni (indicazioni) alla clientela;
- i servizi per i disabili;
- l'integrazione modale;
- offerta commerciale.

La seconda parte riguarda le **restanti 12 stazioni**. In pendenza dell'avvio dei lavori di ristrutturazione, spesso radicali, Grandi Stazioni ha avviato, ogni possibile intervento (di tipo contrattuale, gestionale o procedurale) per cominciare a perseguire il proprio piano di rinnovamento. Per tutte le altre stazioni i fattori di Qualità sono rappresentati da:

- pulizia;
- comfort di stazione;
- informazioni (indicazioni) alla clientela;
- servizi per i disabili;
- offerta commerciale.

Per ognuno di questi fattori della Qualità, sono stati individuati degli indicatori ed ognuno di questi indicatori ha poi una "unità di misura".

Le tabelle di seguito presentate riportano pertanto gli indici di Qualità di Grandi Stazioni S.p.A. relativamente alla stazione di Roma Termini ed alle altre dodici stazioni. Dette tabelle sono state così articolate:

- Livelli di Servizio Promessi: I valori ivi contenuti fanno riferimento ad attività di carattere prettamente gestionale e rappresentano gli standard di servizio che Grandi Stazioni S.p.A. intende conseguire, o conservare, per l'anno in corso. I valori riferiti alle "altre stazioni" del network sono in linea col restante assetto gestionale del Gruppo FS.
- Livelli di Servizio Offerti: Questa tabella è prevista per la sola stazione di Roma Termini. I valori ivi contenuti indicano fattori, che stante l'ormai conclusa fase di riqualificazione, sono da intendersi come esclusivamente strutturali. Rappresentano livelli di servizio che non comportano un'attività di gestione in senso stretto.
- Livelli di Qualità Percepita: Dal 2004 Grandi Stazioni S.p.A. ha inserito tra i propri indicatori di servizio anche valori attinenti la qualità del servizio percepita dalla clientela, che verrà misurata attraverso l'annuale analisi di Customer Satisfaction. Un passaggio importante che segna una sempre maggiore attenzione al momento principale della formazione della Qualità di un servizio: la soddisfazione del cliente finale.
- Offerta Commerciale: I valori relativi a Roma Termini fanno riferimento ai punti vendita di beni e/o servizi presenti in stazione. I valori relativi alle altre dodici stazioni, invece, fanno riferimento al numero di gestori presenti.

6.2 Roma Termini

6.2.1 Tabella Livelli di Servizio Promessi

<i>Fattori della Qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Obiettivi 2006</i>	
Sicurezza in stazione	Aree sensibili presidiate da TVCC	efficienza su base annua	85%	
	Disponibilità pulsanti allarme antincendio	efficienza su base annua	80%	
	Colonnine SOS comunicanti via citofonica con Control Room	efficienza su base annua	80%	
	Control Room vigilanza	attività di presidio nell'arco delle 24h	100%	
	Control Room manutenzione	attività di presidio nell'arco delle 24h	100%	
Pulizie e condizioni igieniche	Pulizia continuativa spazi pubblici ad altissima frequentazione	attività di presidio nell'arco di un anno solare	100%	
	Frequenza pulizia spazi ad alta frequentazione	passaggi di pulizia al giorno	Continua	
	Frequenza pulizia toilettes aperte al pubblico	numero di toilettes aperte al pubblico con attività di presidio rispetto a quelle disponibili	100%	
Confortevolezza	Illuminazione aree di stazione aperte al pubblico	superficie con non meno di 100 lux a terra	80%	
	Disponibilità scale mobili	ore di funzionamento rispetto al monte ore complessivo	87%	
	Disponibilità tapis roulant	ore di funzionamento rispetto al monte ore complessivo	87%	
	Disponibilità ascensori	ore di funzionamento rispetto al monte ore complessivo	80%	
	Disponibilità carrelli portabagagli	carrelli in piena efficienza, rispetto a quelli in servizio		70%
		disponibilità carrelli presso i punti di raccolta ingresso stazione		80%
	Disponibilità deposito bagagli	possibilità di deposito bagagli nella stazione		Sì
Bagni a pagamento, costantemente presidiati	possibilità acquisto accessori usa e getta		Sì	
Servizi per viaggiatori disabili	Ascensori accessibili con sedia a rotelle	ore di funzionamento rispetto al monte ore complessivo	80%	

6.2.2 Tabella Livelli di Servizio Offeriti

<i>Fattori della Qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Offerta 2006</i>
Informazioni alla clientela	Segnaletica fissa	cartelli in due o più lingue, rispetto al totale	100%
	Presenza punti informativi comunali, regionali, turistici	Sì/No	Sì
	Segnaletica non commerciale retroilluminata	% di cartelli retroilluminati	90%
Servizi per viaggiatori disabili	Accessibilità alla stazione	ascensori accessibili nelle aree aperte al pubblico con sedia a ruote, rispetto al totale	100%
	Mobilità in stazione	metri piste tattili	
	Fruibilità e comfort di stazione	presenza di bagni per disabili in numero superiore agli obblighi di legge	Sì
Integrazione modale	Collegamento con bus/taxi/metro	Sì/No	Sì
	Presenza di punti di scambio intermodale raggiungibili entro 10 minuti	Sì/No	Sì
	Presenza di parcheggi	Sì/No	Sì

6.2.3 Tabella Offerta Commerciale

<i>Strutture Commerciali</i>	<i>Offerta 2006</i>
Centro Diagnostico	1
Farmacie	2
Autonoleggi	10
Ufficio Postale	1
Centro Fitness	1
Grandi Magazzini	1
Numero Carrier Telefonia Fissa	1
Punti Telefonici Fissi	Sì
Sportelli Bancomat	11
Istituti Bancari	5
Agenzie Di Viaggio	2
Punti Di Prenotazione Alberghiera	2
Biglietteria Spettacoli	1
Edicole	9
Rivendita Tabacchi	6
Servizi Di Ristorazione Seduta	12
Servizi Di Ristorazione In Piedi	21
Bar	18
Self Bar	60
Altre Attività Commerciali	60

6.3 Le altre Grandi Stazioni

6.3.1 Tabella Livelli di Servizio Promessi

Fattori della Qualità	Indicatori	Unità di misura	Obiettivi 2006
Sicurezza in stazione	Aree sensibili presidiate da tvcc	stazioni con sistema di TVCC attivo	100%
Confortevolezza	Disponibilità deposito bagagli	possibilità di deposito bagagli nella stazione	Sì
		tempo massimo di attesa per ritiro e consegna (min)	15 min
	Disponibilità carrelli portabagagli ³	disponibilità carrelli	Sì
		% carrelli in perfetta efficienza rispetto a quelli messi a disposizione	70%
	Disponibilità ascensori ⁴	ore di funzionamento rispetto al monte ore complessivo	75%
	Disponibilità scale mobili ⁵	ore di funzionamento rispetto al monte ore complessivo	80%
Disponibilità spazi attrezzati per l'attesa	stazioni con spazi d'attesa	100%	
Informazioni alla clientela	Fonti informative cartacee / lay out di stazione	stazioni con fonti informative	100%
Pulizie e condizioni igieniche	Frequenza pulizia spazi pubblici	volte al giorno	Continua
	Frequenza pulizia toilettes aperte al pubblico	n. di toilettes aperte al pubblico con attività di presidio rispetto a quelle disponibili	100%
Servizi per viaggiatori disabili	Accessibilità alla stazione	stazioni accessibili per le persone con disabilità motoria	100%
	Disponibilità montascale ⁶	ore di funzionamento rispetto al monte ore complessivo	80%

³ Presente nelle stazioni di: Firenze SMN – Milano C.le – Napoli C.le – Palermo C.le – Torino PN – Venezia S.L. – Verona PN.

⁴ Presente nelle stazioni di: Bari C.le – Bologna C.le - Firenze SMN – Genova Brignole – Genova Principe – Milano C.le – Napoli C.le – Torino P.N. – Verona P.N.

⁵ Presente nelle stazioni di: Genova Brignole – Genova Principe – Milano C.le – Napoli C.le – Verona P.N.

⁶ Presente nelle stazioni di: Bari Centrale - Genova Brignole – Genova Principe – Napoli C.le – Venezia Mestre.

6.3.2 Tabella Offerta Commerciale

Stazione	Gestori Attività Commerciali	Offerta 2006
<i>Bari Centrale</i>	Servizi Di Ristorazione Seduta	1
	Bar	1
	Ufficio Postale	1
	Agenzie Di Viaggio	1
	Bancomat	2
	Edicole	1
	Rivendita Tabacchi	1
	Altre Attività Commerciali	1
	Punti Telefonici Fissi	Sì
<i>Bologna Centrale</i>	Bar	4
	Servizi Di Ristorazione Seduta	4
	Istituti Bancari	1
	Edicole	3
	Farmacie	1
	Rivendita Tabacchi	2
	Altre Attività Commerciali	5
	Punti Telefonici Fissi	Sì
	Sportelli Bancomat	Sì
	Internet Point	1
	Agenzie Assicurative	1
	Agenzie Turistiche	1
<i>Firenze Santa Maria Novella</i>	Bar	2
	Agenzia Di Viaggi	1
	Servizi Di Ristorazione Seduta	2
	Istituti Bancari	1
	Edicole	4
	Farmacie	1
	Rivendita Tabacchi	1
	Altre Attività Commerciali	7
	Ufficio Postale	1
	Punti Telefonici Fissi	Sì
	Sportelli Bancomat	Sì
<i>Genova Brignole</i>	Servizi Di Ristorazione Seduta	1
	Bar	1
	Ufficio Postale	1
	Edicole	1
	Rivendita Tabacchi	1
	Altre Attività Commerciali	3
	Punti Telefonici Fissi	Sì

<i>Stazione</i>	<i>Gestori Attività Commerciali</i>	<i>Offerta 2006</i>
<i>Genova Piazza Principe</i>	Servizi Di Ristorazione Seduta	1
	Bar	1
	Agenzie Assicurative	1
	Istituti Bancari	1
	Bancomat	1
	Edicole	2
	Rivendita Tabacchi	2
	Altre Attività Commerciali	2
	Punti Telefonici Fissi	Sì
<i>Milano C.le</i>	Autonoleggi	3
	Servizi Di Ristorazione In Piedi	2
	Servizi Di Ristorazione Seduta	2
	Agenzie Di Viaggio	2
	Istituti Bancari	2
	Edicole	8
	Farmacie	1
	Rivendita Tabacchi	4
	Altre Attività Commerciali	17
	Punti Telefonici Fissi	Sì
	Sportelli Bancomat	Sì
	<i>Napoli Centrale Piazza Garibaldi</i>	Autonoleggi
Servizi Di Ristorazione Seduta		1
Agenzie Di Viaggio		1
Istituti Bancari		1
Edicole		5
Farmacie		1
Rivendita Tabacchi		3
Altre Attività Commerciali		10
Ufficio Postale		Sì
Punti Telefonici Fissi		Sì
<i>Palermo Centrale</i>	Istituti Bancari	1
	Bancomat	1
	Edicole	2
	Rivendita Tabacchi	2
	Altre Attività Commerciali	3
	Punti Telefonici Fissi	Sì

<i>Stazione</i>	<i>Gestori Attività Commerciali</i>	<i>Offerta 2006</i>
<i>Torino Porta Nuova</i>	Autonoleggi	1
	Ristorazione Seduta	1
	Bar	1
	Agenzie Turistiche	1
	Altre Attività Commerciali	5
	Istituti Bancari	1
	Edicole	4
	Farmacie	1
	Rivendita Tabacchi	3
	Punti Telefonici Fissi	Sì
	Bancomat	3
<i>Venezia Mestre</i>	Autonoleggi	1
	Servizi Di Ristorazione Seduta	1
	Agenzie Di Viaggio	1
	Edicole	2
	Rivendita Tabacchi	1
	Altre Attività Commerciali	1
	Punti Telefonici Fissi	Sì
	Sportelli Bancomat	Sì
<i>Venezia Santa Lucia</i>	Servizi Di Ristorazione Seduta	1
	Agenzie Di Viaggio	1
	Bancomat	1
	Edicole	2
	Rivendita Tabacchi	1
	Punti Di Prenotazione Alberghiera	1
	Altre Attività Commerciali	3
	Punti Telefonici Fissi	Sì
<i>Verona Porta Nuova</i>	Autonoleggi	2
	Agenzie Turistiche	1
	Servizi Di Ristorazione In Piedi	2
	Servizi Di Ristorazione Seduta	1
	Bancomat	2
	Istituti Bancari	1
	Agenzie Assicurative	1
	Edicole	1
	Altre Attività Commerciali	5
	Rivendita Tabacchi	1
	Punti Telefonici Fissi	Sì

6.4 Livelli di Qualità Percepita

Fattori della Qualità	Indicatori	Unità di misura	Obiettivi 2006
Pulizia e Condizioni Igieniche	Pulizia e condizioni igieniche della stazione in generale ⁷	% di clienti soddisfatti da indagine di Customer Satisfaction per la rilevazione della Qualità Percepita	60%
Confortevolezza del viaggio (in stazione)	Confort ambienti di stazione (illuminazione, aerazione, condizionamento, ampiezza locali) ⁸	% di clienti soddisfatti da indagine di Customer Satisfaction per la rilevazione della Qualità Percepita	60%
	Contenimento disagio della clientela derivato dai lavori di restyling ⁹	% di clienti soddisfatti da indagine di Customer Satisfaction per la rilevazione della Qualità Percepita	60%
Servizi Aggiuntivi a Terra	Disponibilità servizi ed attività commerciali ¹⁰	% di clienti soddisfatti da indagine di Customer Satisfaction per la rilevazione della Qualità Percepita	80%

⁷ Indicatore per stazioni non oggetto di restyling.

⁸ Indicatore per stazioni non oggetto di restyling.

⁹ Indicatore per stazioni oggetto di restyling.

¹⁰ Indicatore per stazioni non oggetto di restyling.

7. Associazioni che dialogano con il Gruppo Ferrovie dello Stato

Il Gruppo Ferrovie dello Stato, per porsi in sintonia con il mercato e con le esigenze della clientela che utilizza il treno come mezzo di trasporto, hanno avviato un dialogo continuo con Associazioni dei Consumatori, Organizzazioni Ambientaliste, ed Associazioni rappresentative della Clientela Disabile.

7.1 Associazioni dei Consumatori ed Organizzazioni Ambientaliste

ACU

Via Padre Luigi Monti, 20
20162 Milano
telef. 026615411
fax 026425293
associazione@acu.it
www.acu.it

ADICONSUM

Via Lancisi, 25
00161 Roma
Telef. 064417021
fax 0644170230
adiconsum@adiconsum.it
www.adiconsum.it

ADOC

Via Lucullo, 6
00187 Roma
Telef. 064825849 - 064753303
fax 064819028
info@adoc.org
www.adoc.it

ADUSBEF

Via Farini, 62
00187 Roma
Telef. 064818632-3
fax 064745315
info@adusbef.it
www.adusbef.it

AMICI DELLA TERRA

Via Torre Argentina, 18
00186 Roma
Telef. 066868289
fax 0668308610
amiciterra@amicidellaterra.it
www.amiciterra.it

CAMMINACITTA'

Federazione difesa del pedone e tutela dell'ambiente
Via del Vascello, 34
00153 Roma
Telef. 0658310307
fax
idemassopedoni@libero.it
www.geocities.com/camminacitta

ASSOUTENTI - UTP

Associazione Utenti del Trasporto Pubblico
Vicolo Orbitelli, 10
00186 Roma
Telef 066833617
fax. 066867434
info@assoutenti.it
www.assoutenti.it

CITTADINANZATTIVA

Via Flaminia, 53
00196 Roma
Telef: 06367181
fax 0636718333
mail@cittadinanzattiva.it
www.cittadinanzattiva.it

CODACONS

Via Mazzini, 73
00195 Roma
Telef. 063725809
fax. 063701709
codacons.info@fiscali.it
www.codacons.it

ALTROCONSUMO

Via Valassina, 22
20129 Milano
Telef. 02668901
fax 0266890288
p.r.@altroconsumo.it
www.altroconsumo.it

FEDERAZIONE AMICI DELLA BICICLETTA

Via Borsieri, 4e
20159 Milano
Telef. e fax 0269311624
info@fiab-onlus.it
www.fiab-onlus.it

FEDERCONSUMATORI

Via Palestro, 11
00185 Roma
Telef. 0642020755/59/63
fax 0647424809
federconsumatori@federconsumatori.it
www.federconsumatori.it

LEGA CONSUMATORI ACLI

Via delle Orchidee, 4a
20147 Milano
Telef. 0248303659
fax 0248302611
utenza@legaconsumatori.it
www.legaconsumatori.it

LEGAMBIENTE

Via Salaria, 403
00199 Roma
Telef. 06862681
fax 0686218474
legambiente@legambiente.com
www.legambiente.com

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Piemonte, 39/a
00187 Roma
Telef. 064881891
fax 064820227
mdcnazionale@tin.it
www.mdc.it

UNIONE NAZ. CONSUMATORI

Via Duilio, 13
00192 Roma
Telef. 063269531
fax 063234616
info@consumatori.it
www.consumatori.it

VERDI AMBIENTE SOCIETA'

Via Flaminia, 53
00196 ROMA
telef 063608181
fax 0636081827
vas@vasonline.it
www.vasonline.it

WWF

Via Po, 25c
00198 ROMA
Telef. 06844971
fax 068554410
posta@wwf.it
www.wwf.it

7.2 Associazioni Disabili

Associaz. Disabili Visivi

Via Lima, 22
00198 Roma
advitaly@tin.it
segreteria@disabilivisivi.it
www.disabilivisivi.it

ANGLAT

Via del Podere S. Giusto, 29
00166 Roma
tel.066140536
Fax 0661520707
info@anglat.it
www.anglat.it

A.N.M.I.C.

Associaz. Naz. Mutilati e Invalidi Civili
Via Maia, 10
00175 Roma
Tel. 0676961172
fax 0676964006
anmic@anmic-italia.org
www.anmic-italia.org

A.N.M.I.L.

Ass. Naz. Mutilati e Invalidi del Lavoro
Via Ravà, 124
00142 Roma
Tel.06 541961
fax 06 5402248
anmil@anmil.it
www.anmil.it

A.N.P.V.I.

Ass. Naz. Privi della Vista e Ipovedenti
Via Merulana, 272
00185 ROMA
tel. 06/48904474-5
fax 06/4814987
anpvilazio@libero.it
anpviroma@libero.it
www.privivista.it
www.ciiva.it
www.anpvi-ciiva.it

ENTE NAZIONALE SORDOMUTI

Via Gregorio VII,120
00165 Roma
Tel. 06 39366697-8
fax 06 6380931
ida.collu@ens.it
www.ens.it

FISH NAZIONALE

Via Gino Capponi, 178
00179 Roma
tel. 06/ 78851262
fax 06/ 78140307
presidenza@fishonlus.it
www.superando.it

LEGA ARCOBALENO

Piazza del Plebiscito, 23
00019 Tivoli
Tel. 077431893
fax 06 63996228
brunotescri@virgilio.it
www.legarcobaleno.it

UNIONE ITALIANA CIECHI

Via Borgognona, 38
00187 Roma
Tel. 06/69988106
fax 06/6786815
archivio@uiciechi.it
www.uiciechi.it

FAISBI

c/o Croce Verde
Via S. Vincenzo, 25
20123 Milano
tel. 02/8946036
faisbi@yahoo.it
www.faisbi.it

UNMS

Via Savoia, 84
00198 Roma
tel 06/85300536
fax 06/85300518
unms.roma@virgilio.it
www.unms.it